**ABSTRAK**

Rizky Putra Pratamal, 2021 **Analisis Pengaruh E-S-Qual Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction Pada Tokopedia,** Tugas Akhir, Program Studi Sistem Informasi (S1), STIKI – MALANG, Pembimbing : Koko Wahyu Prasetyo, S.Kom., M.T.I, Co.Pembimbing : Addin Aditya, S. Kom, M. Kom.

**Kata Kunci** : SEM-PLS, SmartPLS3, E-S-Qual, E-Satisfaction, E-Loyalty, Overall E-S-Qual.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel *e-service quality, overall e-service quality* dan *e-loyalty* pada Tokopedia. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengguna Tokopedia. Dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling* kepada 100 responden. Tipe penelitian ini adalah *explanatory research*. Model yang digunakan pada penelitian ini mengadaptasi model dari Jun Hwang Kim (2010) yang terdiri dari 4 variabel yaitu *E-S-Qual, Overall E-S-Qual, E-Satisfaction,* dan *E-*Loyalty. Analisis yang digunakan adalah SEM-PLS dengan bantuan SmartPLS3. Hasil penelitian ini menunjukkan *e-service quality* memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap *e-satisfaction, e-service quality* memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap *overall e-service quality*. *e-satisfaction* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *overall e-service quality*. *e-satisfaction* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *e-loyalty,* demikian juga *overall e-service quality* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *e-loyalty*.Implikasi dari penelitian adalah untuk terus mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pengguna melalui kualitas layanan elektronik yang akan membentuk kepuasan pengguna yang pada akhirnya menambah loyalitas pengguna dari situs Tokopedia.

**ABSTRACT**

**Keywords: SEM-PLS, SmartPLS3, E-S-Qual, E-Satisfaction, E-Loyalty, Overall E-S-Qual**

This study aims to determine the effect of e-service quality, overall e-service quality and e-loyalty variables on Tokopedia. The population in this study were all Tokopedia users. By using the technique of sampling accidental sampling to 100 respondents. This type of research is explanatory research. The model used in this study adapts the model from Jun Hwang Kim (2010) which consists of 4 variables, namely E-S-Qual, Overall E-S-Qual, E-Satisfaction, and E-Loyalty. The analysis using SEM-PLS with the SmartPLS3 software. The results of this study indicate that e-service quality has a significant and positive effect on e-satisfaction, e-service quality has a significant and positive effect on overall e-service quality. e-satisfaction has a significant and positive effect on overall e-service quality. e-satisfaction has a significant and positive effect on e-loyalty, as well as overall e-service quality has a significant and positive effect on e-loyalty. The implication of the research is to continue to maintain and increase user loyalty through the quality of electronic services that will shape user satisfaction which in turn increases user loyalty from the Tokopedia site.